

**Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan Dengan Kepuasan Komunikasi  
Karyawan PT Borwita Citra Prima**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ROBERT SURYA KUSUMA**

**NIM.1423016136**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2019**

## **SKRIPSI**

**Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi**

**Karyawan PT Borwita Citra Prima**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh  
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala**

**Surabaya**



Disusun Oleh :

Robert Surya Kusuma

NIM. 1423016136

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2019**

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Dengan ini, saya

Nama : Robert Surya Kusuma

NRP : 1423016136

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Hubungan Gaya Komunikasi Pimpianan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan PT Borwita Citra Prima adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 9 Januari 2020

Penulis,



Robert Surya Kusuma

NIM. 1423016136

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi  
Karyawan PT Borwita Citra Prima**

Oleh :

**ROBERT SURYA KUSUMA**

**NIM: 1423016136**

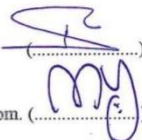
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0630077303

Pembimbing II : Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)

NIDN. 0707078607



Surabaya, 9 Desember 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : 17 DESEMBER 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi

Dekan.



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIDN. 0630077303

Dewan Penguji :

1. Ketua : Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom (.....)  
NIDN. 0725058704
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....)  
NIDN. 0630077303
3. Anggota : Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. (.....)  
NIDN. 0726126602
4. Anggota : Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)  
NIDN. 0707078607

## **PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Robert Surya Kusuma

NIM : 1423016136

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul: **HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT BORWITA CITRA PRIMA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 Januari 2020

Yang menyatakan

Robert Surya Kusuma

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sebab oleh karena berkat dan kasih karunia-Nya skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik. Kemudian kepada kedua orang tua dan orang-orang terdekat, peneliti ucapkan banyak terima kasih karena telah memberi dukungan serta doa sehingga peneliti dapat tetap bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini dan berjuang untuk lulus. Kepada para dosen yang peneliti hormati, khususnya Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. dan Ibu Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. sebagai dosen pembimbing sekaligus pemberi semangat, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan serta bimbingan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik dan tepat. Demikian, beberapa hal yang dapat disampaikan dari peneliti. Mengingat peneliti masih harus belajar dan berusaha lebih lagi, begitu pula dengan penelitian ini yang tidak akan lepas dari kekurangan serta kesalahan. Peneliti sangat berterima kasih bilamana terdapat kritik maupun saran yang dapat diberikan kepada peneliti.

*“All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them.”*

- Walt Disney -

Surabaya, 9 September 2019

Robert Surya Kusuma

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya dalam kehidupan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjalan dengan lancar dan juga hambatan yang dapat diatasi serta dapat memenuhi suatu persyaratan untuk mengejar kelulusan 3,5 tahun Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selain itu, penulis juga dalam menjalankan penelitian hingga menyelesaikan skripsi, telah banyak pihak yang mendukung dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Papa dan Mama, terimakasih untuk kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini. Terima kasih telah selalu sabar dan selalu ada di setiap penulis membutuhkan. Papa yang memberikan dorongan motivasi dan mama yang selalu memberikan nasehat dan semangat kepada penulis dalam segala hal. Semoga semua yang kalian berikan kepada penulis bisa penulis balas dengan yang lebih baik.
2. Kepada saudara, Charles disken-ken yang selalu membantu ketika penulis meminta bantuan.
3. Kepada dosen pembimbing, Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si yang dengan semangat selalu memberikan dukungan kepada penulis dan memberikan arahan penelitian hingga penyusunan proposal skripsi dengan sangat baik. Kemudian juga Ibu Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom. yang telah menyempurnakan proposal skripsi



penulis dengan memberikan masukan dan bimbingan hingga proposal skripsi dapat menjadi lebih baik. Peneliti ucapkan limpah terima kasih.

4. Kepada Ibu Soraya Faradilla selaku *Organization & Talent Development* PT. Borwita Citra Prima yang telah sangat baik menerima penulis dan membantu dalam melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
5. Kepada Mbak Puji Indah Tri Rahayu selaku *Customer Relations* PT. Borwita Citra Prima yang sangat baik hati dan ramah membantu penulis selama di perusahaan tersebut sekaligus menjadi mentor penulis. Semoga sukses selalu.
6. Kepada staff PT. Borwita Citra Prima yang sudah menjadi teman baik penulis, Mbak Maretha, Mas Huda, Mbak Abi, Mbak Ita, Mbak Nita. Terima kasih telah menerima dan menyambut penulis sehingga penulis merasa terbantu.
7. Kepada dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala yang sudah mengajarkan banyak hal selama perkuliahan kepada penulis. Semoga semua ilmu yang telah diajarkan dapat berguna bagi masa depan penulis.
8. Kepada sahabat seperjuangan, Jeremiah Sumanto Theruty dari Ambon, juga Excel Pratama dari Surabaya, Jevin Cuaca dari Medan, Theodorus dari Banjarmasin, Kenny Hanson dari Surabaya, Divino Pistin dari Yogyakarta, Laurensius Ferdian dari Sidoarjo, Richard Kurniawan dari Tulung Agung, walaupun kita berbeda suku, ras dan logat namun kita disatukan dengan persahabatan yang luar biasa berkesan bagi penulis. Penulis

mengucapkan selamat berjuang, semoga sukses dalam bidang yang ditekuni.

9. Kepada sahabat satu kampung halaman, Candra Wijaya dan Fredy yang telah mendukung dan menjadi rekan berpergian untuk melepas stres dan suntuk ketika menjalankan masa perkuliahan. Semoga kita bisa berpergian dan berpetualang menjelajahi ke destinasi yang lebih jauh dan lebih menarik lagi.
10. Kepada Ko Hendra, yang telah memberikan banyak pembelajaran dan pengalaman selama di Amigo. Semua itu sangat berharga bagi peneliti dan semoga segala karirnya dapat selalu berjalan lancar ke depannya.
11. Kepada staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Bapak Jati, Bapak Gerson, Ibu Tina, dan Ibu Ida yang telah membantu penulis dalam segala surat permohonan demi kelancaran penelitian proposal skripsi penulis.
12. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti dan telah membantu dan menyemangati peneliti dalam penulisan proposal skripsi ini. Kiranya Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan berkat berlimpah pada kalian semua.

Akhir kata penulis menyadari adanya kemungkinan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi untuk peneliti dan juga kepada pembaca pada umumnya. Terima kasih.

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan.....	i
Surat Pernyataan Originalitas .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii
Abstract .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	14
I.3 Tujuan Penelitian .....	14
I.4 Batasan Masalah .....	14
I.5 Manfaat Penelitian .....	15
I.5.1 Manfaat Akademis .....	15
I.5.2 Manfaat Praktis .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
II.1 Kerangka Teori.....	16
II.1.1 Komunikasi Organisasi.....	16
II.1.1.1 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	20
II.1.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	20

II.1.1.3 Komunikasi Verbal .....	23
II.1.1.4 Komunikasi Non Verbal .....	24
II.1.2 Gaya Komunikasi.....	25
II.1.3 Kepuasan Komunikasi .....	29
II.1.4 Hubungan Gaya Komunikasi Dengan Kepuasan Komunikasi ..31	
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	33
II.3 Bagan Kerangka Konseptual.....	34
II.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
III.2 Metode Penelitian .....	37
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....	37
III.4 Definisi Konseptual .....	37
III.4.1 Gaya Komunikasi .....	38
III.4.2 Kepuasan Komunikasi .....	39
III.5 Definisi Operasional .....	39
III.6 Populasi dan Sampel.....	45
III.6.1 Populasi.....	45
III.6.2 Sampel .....	45
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	46
III.8 Teknik Pengumpulan Data .....	47
III.9 Validitas dan Reliabilitas.....	48
III.9.1 Uji Validitas .....	48
III.9.2 Uji Reliabilitas .....	49
III.10 Teknik Analisis Data .....	49
III.10.1 Analisis Korelasi.....	49
III.10.2 Uji Signifikasi Hipotesis.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
IV.1. Gambaran dan Subjek Penelitian .....	52
IV.1.1 Karyawan PT. Borwita Citra Prima.....	52
IV.1.2 Profil PT. Borwita Citra Prima .....	54
IV.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	56
IV.2.1 Uji Validitas.....	56
IV.2.1.1 Uji Validitas Gaya Komunikasi Pimpinan.....	56
IV.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan .....	57
IV.2.2 Uji Reliabilitas .....	58
IV.2.2.1 Uji Reliabilitas Gaya Komunikasi Pimpinan .....	59
IV.2.2.2 Uji Reliabilitas Kepuasan Komunikasi.....	59
IV.3 Identitas Responden .....	60
IV.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
IV.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
IV.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Divisi.....	61
IV.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Jabatan.....	61
IV.3.5 Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	62
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
IV.4.1 Pembahasan Gaya Komunikasi Pimpinan.....	62
IV.4.1.1 Pembahasan Gaya Komunikasi <i>Controlling Style</i> .....	63
IV.4.1.2 Pembahasan Gaya Komunikasi <i>Equalitarian Style</i> .....	64
IV.4.1.3 Pembahasan Gaya Komunikasi <i>Structuring Style</i> .....	66
IV.4.1.4 Pembahasan Gaya Komunikasi <i>Dynamic Style</i> .....	67
IV.4.1.5 Pembahasan Gaya Komunikasi <i>Relinquishing Style</i> .....	68
IV.4.1.6 Pembahasan Gaya Komunikasi <i>Withdrawal Style</i> .....	69
IV.4.1.7 Pembahasan Gaya Komunikasi Pada Seluruh Divisi .....	70

IV.4.2 Pembahasan Kepuasan Komunikasi Karyawan .....	71
IV.4.2.1 Kepuasan dengan Pekerjaan (KK1) .....	71
IV.4.2.2 Kepuasan dengan Ketepatan Informasi (KK2) .....	72
IV.4.2.3 Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang Untuk Perbaikan (KK3) .....	75
IV.4.2.4 Kepuasan dengan Efisiensi Saluran Komunikasi (KK4) .....	76
IV.4.2.5 Kepuasan dengan Kualitas Media (KK5) .....	77
IV.4.2.6 Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja (KK6) .....	79
IV.4.2.7 Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi sebagai Kesatuan (KK7) .....	80
IV.4.2.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Secara Keseluruhan.....	81
IV.4.3 Uji Signifikansi Hipotesis.....	83
IV.4.3.1 Analisis Korelasi.....	83
IV.4.3.2 Analisis Regresi Linear.....	84
IV.4.3.3 Hubungan <i>Dynamic Style</i> dengan Kepuasan Komunikasi .....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
V.1 Kesimpulan.....	90
V.2 Saran .....	91
V.2.1 Saran Akademis .....	91
V.2.2 Saran Praktis .....	92
Daftar Pustaka .....	93
Lampiran .....	95

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Struktur Organisasi PT Borwita Citra Prima.....	1
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT Borwita Citra Prima.....	51
Gambar IV.2 Logo PT Borwita Citra Prima.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Uji Validitas Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan.....	57
Tabel IV.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Komunikasi.....	58
Tabel IV.3 Uji Reliabilitas Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan.....	59
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Komunikasi.....	59
Tabel IV.5 Deskripsi Jenis Kelamin.....	60
Tabel IV.6 Deskripsi Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel IV.7 Deskripsi Divisi.....	61
Tabel IV.8 Deskripsi Jabatan.....	61
Tabel IV.9 Deskripsi Lama Kerja .....	62
Tabel IV.10 Kategori Penilaian.....	63
Tabel IV.11 Deskripsi Gaya Komunikasi <i>Controlling Style</i> .....	63
Tabel IV.12 Deskripsi Gaya Komunikasi <i>Equalitarian Style</i> .....	65
Tabel IV.13 Deskripsi Gaya Komunikasi <i>Structuring Style</i> .....	66
Tabel IV.14 Deskripsi Gaya Komunikasi <i>Dynamic Style</i> .....	67
Tabel IV.15 Deskripsi Gaya Komunikasi <i>Relinquishing Style</i> .....	68
Tabel IV.16 Deskripsi Gaya Komunikasi <i>Withdrawal Style</i> .....	69
Tabel IV.17 Deskripsi Mean Gaya Komunikasi Seluruh Divisi.....	70
Tabel IV.18 Kategori Penilaian Kepuasan Komunikasi.....	71
Tabel IV.19 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Pekerjaan.....	72
Tabel IV.20 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Ketepatan Informasi.....	73
Tabel IV.21 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Kemampuan Seseorang Untuk Perbaikan.....	75



Tabel IV.22 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Efisiensi	
Saluran	
Komunikasi.....	76
Tabel IV.23 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Kualitas	
Media.....	78
Tabel IV.24 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Cara	
Komunikasi Teman	
Sekerja.....	79
Tabel IV.25 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Faktor Komunikasi	
Organisasi Sebagai	
Kesatuan.....	81
Tabel IV.26 Nilai Rata-Rata Faktor Kepuasan	
Komunikasi.....	82
Tabel IV.27 Hasil Uji Koefisien	
Korelasi.....	84
Tabel IV.28 Hasil Uji Regresi	
Linear.....	84
Tabel IV.29 Hubungan <i>Dynamic Style</i> dengan Kepuasan	
Komunikasi.....	86
Tabel IV.30 Korelasi <i>Dynamic Style</i> dengan Kepuasan Komunikasi	
Karyawan.....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Data Identitas Responden

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Output Uji Validitas

Lampiran 4 : Output Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Output Tabel Frekuensi Variabel Gaya Komunikasi

Lampiran 6 : Output Tabel Frekuensi Kepuasan Komunikasi

Lampiran 7 : Output Uji Korelasi dan Regresi Linear

## ABSTRAK

Robert Surya Kusuma NRP.1423016136. HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT BORWITA CITRA PRIMA.

Penelitian akan mengungkap ada atau tidaknya hubungan antara gaya komunikasi pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan PT Borwita Citra Prima. Gaya komunikasi pimpinan berbeda dengan gaya kepemimpinan sebab gaya komunikasi pimpinan berkaitan erat dengan keinginan individu di dalam perusahaan yakni karyawan dalam lingkup komunikasinya. Sedangkan kepuasan komunikasi karyawan berkaitan dengan bagaimana keinginan atau harapan anggota organisasi yakni karyawan untuk berkomunikasi dapat tercapai bukan sekadar teknik komunikasi yang baik.

Peneliti akan menentukan satu gaya komunikasi yang paling dominan diantara enam gaya yakni *controlling style*, *equalitarian style*, *structuring style*, *dynamic style*, *relinquishing style*, dan *withdrawal style*. Sedangkan indikator pada variabel kepuasan komunikasi organisasi, meliputi kepuasan dengan pekerjaan, ketepatan informasi, kemampuan seseorang untuk perbuatan, efisiensi saluran komunikasi, kualitas media, cara komunikasi teman sekerja, dan keterlibatan komunikasi sebagai suatu kesatuan. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang cukup kuat antara gaya komunikasi pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi Pimpinan, Gaya Komunikasi, Kepuasan Komunikasi Karyawan, Hubungan

## **ABSTRACT**

**Robert Surya Kusuma NRP.1423016136. THE RELATIONSHIP OF THE LEADER COMMUNICATION STYLE WITH EMPLOYEE COMMUNICATION SATISFACTION PT BORWITA CITRA PRIMA**

The research will reveal whether there is a relationship between the leadership style of communication with the communication satisfaction of the employees of PT Borwita Citra Prima. The leadership style of leadership differs from the leadership style because the leadership style of leadership is closely related to the desires of individuals within the company that are employees within the scope of its communication. Whereas employee communication satisfaction is related to how the desires or expectations of organizational members ie employees to communicate can be achieved not just good communication techniques.

The researcher will determine one of the most dominant communication styles among the six styles namely controlling style, equalitarian style, structuring style, dynamic style, relinquishing style, and withdrawal style. While indicators on organizational communication satisfaction variables include satisfaction with work, accuracy of information, one's ability to act, efficiency of communication channels, media quality, ways of communicating with colleagues, and communication involvement as a whole. The results of this study are that there is a fairly strong relationship between leadership style of communication with employee communication satisfaction.

**Keywords:** Leadership Communication Style, Communication Style, Employee Communication Satisfaction, Relationships